

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКА НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ МІСЬКОГО
ГОСПОДАРСТВА**

І.Б. Андренко

ПРОГРАМА І РОБОЧА ПРОГРАМА

навчальної дисципліни

“ДІЛОВИЙ ТУРИЗМ”

(для студентів 5 курсу денної форми навчання
спеціальностей “Готельне господарство” “Туризм”
напряму підготовки 0504 “Туризм”)

Харків ХНАМГ 2009

Програма і робоча програма з навчальної дисципліни “Діловий туризм” (для студентів 5 курсу денної форми навчання спеціальностей “Готельне господарство” “Туризм” напряму підготовки 0504 “Туризм”) . Укл.: к.е.н., доц. І.Б. Андренко; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Х.: ХНАМГ, 2009. – 44 с.

Укладач: к.е.н., доц. Ірина Борисівна Андренко

Рецензент: проф., д.е.н. І.М.Писаревський

Рекомендовано кафедрою туризму і готельного господарства,
протокол № 1 від 28 серпня 2009 р.

ЗМІСТ

ВСТУП	4
1. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ	5
1.1. Мета, предмет і місце дисципліни	5
1.2. Інформаційний обсяг (зміст) дисципліни	6
1.3. Освітньо-кваліфікаційні вимоги	7
1.4. Рекомендована основна навчальна література	8
1.5. Анотація програми навчальної дисципліни	8
2. РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ	10
2.1. Кваліфікаційні вимоги до студентів у сфері гостинності	11
2.2. Тематичний план навчальної дисципліни	13
2.3. Зміст навчальної дисципліни за змістовими модулями	15
2.4. Плани лекцій	17
2.5. Плани практичних занять	19
2.6. Індивідуальне завдання	21
2.7. Самостійна робота студентів	22
2.8. Контрольні запитання для самодіагностики	23
2.9. Індивідуально-консультативна робота	30
2.10. Методики активізації процесу навчання	30
2.11. Система поточного і підсумкового контролю знань студентів ...	33
2.12. Рекомендована література	41
2.12.1. Нормативно-правові акти	41
2.12.2. Основна література	42
2.12.3. Додаткова література.....	42

ВСТУП

Одним з пріоритетних напрямків соціально-економічний розвитку України є туризм, який сьогодні посідає друге місце в світовій економіці. У багатьох державах світу туризм розвивається як система, що має всі можливості для ознайомлення з історією, культурою, звичаями, духовними і релігійними цінностями даної країни і її народу, і надає прибуток у її скарбницю. В Україні на сьогоднішній день вже відбулося усвідомлення важливості розвитку туризму як одного з ефективних засобів відродження національної економіки завдяки здатності цього сектора забезпечувати значні валютні надходження, створювати значну кількість нових робочих місць та іншим перевагам.

Сьогодні діловий туризм – один з ведучих і динамічно розвинених видів світового туристського бізнесу. У державних програмах розвитку економіки багатьох країн він стоїть на пріоритетних місцях.

Вітчизняні традиції ділового туризму тільки зароджуються, а інфраструктура практично відсутня. Проте в останні роки намітилася стабілізація економіки, повільне, але неухильне зростання іноземних інвестицій, прогрес у розвитку ділових і партнерських відносин із зовнішнім світом, вихід країни з глибокої політичної кризи - усе це вселяє оптимізм і змушує задумуватися про створення в нашій країні цивілізованого ринку ділового туризму. Розвиток ділового туризму вимагає більш ретельного дослідження всіх його аспектів.

Навчальна дисципліна «Діловий туризм» висвітлює теоретичний матеріал щодо сутності ділового туризму, особливостей організації ділових зустрічей, функціонування інфраструктури ділового туризму і організації обслуговування ділових туристів готельними, туристськими і іншими організаціями сфери послуг і розвиває у студентів практичні навички використання цих знань для прийняття управлінських рішень щодо підвищення ефективності діяльності підприємств ділового туризму та вмінь, що забезпечать конкурентоспроможність готельних і туристських закладів, які спеціалізуються на діловому туризмі.

1. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Програма навчальної дисципліни “Діловий туризм” розроблена для студентів, які навчаються за напрямом підготовки 0504 - “Туризм”.

1.1. Мета, предмет і місце дисципліни

Мета дисципліни полягає у формуванні спеціальних професійних знань у студентів з теоретичних засад ділового туризму, особливостей організації ділових заходів, функціонування інфраструктури ділового туризму та організації обслуговування ділових туристів готельними, туристськими та іншими підприємствами сфери послуг та умінь, що забезпечать конкурентоспроможність готельних і туристських закладів, які спеціалізуються на діловому туризмі.

Предмет – теоретичні засади ефективного функціонування закладів готельного і туристського бізнесу для ділового туризму.

Місце дисципліни “Діловий туризм” у структурно-логічній схемі підготовки фахівця наведено в табл. 1.1.

Таблиця 1.1 – Місце дисципліни в структурно-логічній схемі підготовки фахівця

Перелік дисциплін, на які безпосередньо спирається вивчення цієї дисципліни	Перелік дисциплін, вивчення яких безпосередньо спирається на дану дисципліну
Вступ до фаху	Написання звітів з практики
Технологія обслуговування в готелях	Виконання курсових робіт
Технологія готельної справи	Виконання дипломних робіт
Організація туризму	Виконання магістерських проектів
Менеджмент туризму	
Менеджмент підприємств готельної індустрії	

1.2. Інформаційний обсяг (зміст) дисципліни

Модуль 1. Діловий туризм (2,5/90) (кредит/годин)

Змістові модулі: сутність, роль та значення ділового туризму; загальна характеристика та особливості політичних заходів; наукові ділові заходи; комерційні ділові заходи: виставки, ярмарки; професійні ділові заходи; інсентів туризм; суспільні ділові заходи; особливості обслуговування ділового сегменту споживачів готельними і туристськими підприємствами; конференц-зали і бізнес-центри; сучасні інформаційні ресурси для ділового туризму; конференц-пакети; кадри в діловому туризмі; світовий досвід розвитку ділового туризму.

1.3. Освітньо-кваліфікаційні вимоги

(відповідно до галузевих стандартів ОКХ та засобів діагностики (ЗД): виробничі функції, типові задачі діяльності та вміння (за рівнями сформованості), якими повинні оволодіти студенти внаслідок вивчення даної дисципліни)

Таблиця 1.2 – Освітньо-кваліфікаційні вимоги до вивчення дисципліни

Вміння та знання	Типові завдання діяльності	Зміст функції
1	2	3
Визначати сутність ділового туризму	Організація надання бізнес-послуг для туристів	Організаційна
Створювати функціонально-просторову модель бізнес-послуг у готелях		
Організовувати надання бізнес-послуг в готелях		
Встановлювати, підтримувати і розвивати плідні ділові стосунки з іншими організаціями		
Проектувати процес обслуговування гостей на основі розробки технологічних процесів надання послуг гостинності	Проектування технологічного процесу виробництва	Технологічна
Здійснювати технологічні операції з надання послуг у готелях		
Розробляти та розглядати пропозиції щодо розширення асортименту послуг в готелях		
Здійснювати розрахунки виробничих та експлуатаційних приміщень готелів	Розрахунок виробничих та експлуатаційних приміщень, технологічного устаткування та обладнання	Інженерно-технічна
Використовуючи чинну нормативну документацію, вміти робити розрахунки та вибір окремих видів технологічного устаткування та обладнання в готелях		
Вирішувати питання раціонального використання площ і забезпечення готелю усіма видами устаткування, виробничим інвентарем, відповідно до існуючих нормативів та згідно з вимогами охорони праці та здоров'я, захисту навколишнього середовища, протипожежного захисту тощо.		
Виконувати компонування обладнання в готелях відповідно до технологічної схеми	Розробка об'ємно-планувальних рішень	

1.4. Рекомендована основна навчальна література

1. Бабкин А.В. Специальные виды туризма. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2008. – 252 с.
2. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства. М.: Аспект-Пресс, 1995.- 383 с.
3. Зорин И.В., Каверина Т.П., Квартальнов В.А. Туризм как вид деятельности М.: Финансы и статистика, 2000. - 310 с.
4. Квартальнов В.А. Туризм: Учебник. - М.: Финансы и статистика, 2000. - 320 с.
5. Лойко О.Т. Туризм и гостиничное хозяйство Уч. пособие. – Томск, Изд-во ТПУ, 2005 – 152 с.
6. Папирян Г.А. Маркетинг в туризме. – М. Международные экономические отношения, 2000. – 205 с.
7. Саак А.Э., Якименко М.В. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны): Учебное пособие. – СПб.: Питер, 2007. – 432 с.

1.5. Анотація програми навчальної дисципліни

Анотація програми навчальної дисципліни

“Діловий туризм”

Дисципліна належить до циклу дисциплін професійної підготовки. Мета дисципліни полягає у формуванні спеціальних професійних знань у студентів з теоретичних засад ділового туризму, особливостей організації ділових заходів, функціонування інфраструктури ділового туризму та організації обслуговування ділових туристів готельними, туристськими та іншими підприємствами сфери послуг та умінь, що забезпечать конкурентоспроможність готельних і туристських закладів, які спеціалізуються на діловому туризмі. Предмет – теоретичні засади ефективного функціонування закладів готельного і туристського бізнесу для ділового туризму. Дисципліна складається з двох

змістових модулів, які розкривають суть організації ділового туризму та функціонування підприємств індустрії ділового туризму.

Аннотация программы учебной дисциплины

“Деловой туризм”

Дисциплина относится к циклу дисциплин профессиональной подготовки. Цели дисциплины состоят в формировании специальных профессиональных знаний у студентов по теоретическим основам делового туризма, особенностям организации деловых мероприятий, функционирования инфраструктуры делового туризма и организации обслуживания деловых туристов гостиничными, туристскими и другими предприятиями сферы услуг и формировании практических навыков, которые обеспечат конкурентоспособность гостиничных и туристских учреждений, которые специализируются на деловом туризме. Предметом – теоретические основы эффективного функционирования учреждений гостиничного и туристского бизнеса для делового туризма. Дисциплина состоит из двух содержательных модулей, которые раскрывают суть организации делового туризма и функционирования предприятий индустрии делового туризма.

Annotation of the program of scientific discipline

“Business Travel”

The discipline belongs the circle of disciplines for the professional training level. The purpose of study the discipline is obtain the theoretical skills on Business Travel organization and practical skills on management decision. The subject of study is functioning of hotel & tourism establishments for Business Travel. The discipline includes two modules in content which represent essence of Business Travel organization and functioning.

2. РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Робоча програма навчальної дисципліни розроблена відповідно до вимог галузевого стандарту вищої освіти МОН України на базі освітньо-професійних програм підготовки спеціаліста напрямів підготовки 7.050401 - “Туризм” і 7.050402 - “Готельне господарство” і магістра напрямів підготовки 8.050401 - “Туризм” і 8.050402 - “Готельне господарство”.

Структура робочої програми навчальної дисципліни “Діловий туризм” наведена в табл. 2.1.

Таблиця 2.1 – Структура навчальної дисципліни

Характеристика дисципліни: підготовка бакалаврів	Напрямок, спеціальність, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни
Кількість кредитів відповідних ECTS – 2,5: у тому числі: змістових модулів – 2 самостійна робота	Шифр та назва напрямку: 0504 - “Туризм”	Нормативна Рік підготовки: 5. Семестр: 9.
Кількість годин: Усього – 90; За змістовими модулями: модуль 1 – 36 год.; модуль 2 – 54 год.	Шифр та назва спеціальності: 7.050401, 8.050401 - “Туризм” 7.050402, 8.050402 - “Готельне-господарство”	Лекції: кількість годин – 18. Практичні (семінарські): кількість годин – 18. Самостійна робота: кількість годин – 54. у т.ч. індивідуальна робота: кількість годин – 18.
Кількість тижнів викладання дисципліни: 18. Кількість годин за тиждень 2.	Освітньо-кваліфікаційний рівень: спеціаліст, магістр	Вид контролю: залік

У процесі навчання студенти отримують необхідні знання під час проведення аудиторних занять: лекційних, практичних (семінарських). Велике значення в процесі вивчення і закріплення знань має самостійна робота студентів. Усі види занять розроблені відповідно до положень Болонської декларації.

2.1. Кваліфікаційні вимоги до студентів у сфері гостинності

Дисципліна “Діловий туризм” є вибірковою у підготовці спеціалістів і магістрів з напрямів підготовки 7.050401, 8.050401 - “Туризм”, 7.050402, 8.050402 - “Готельне господарство”.

Необхідна навчальна база перед початком вивчення дисципліни: з метою найкращого засвоєння матеріалу студенти до початку вивчення дисципліни повинні опанувати знання і навички процесів виробництва та обслуговування у підприємствах готельного господарства та туризму.

Інтегрований підхід до викладання дисципліни “Діловий туризм” дозволяє сформуванню у студентів певні знання та навички.

Студенту необхідно **знати:**

- форми розвитку туристського бізнесу, типи туризму;
- базові поняття ділового туризму;
- сучасний стан ділового туризму;
- історію та теорію створення, формування і розвитку ринку ділового туризму;
- понятійний апарат ділового туризму;
- законодавчі та нормативно-правові акти в галузі туризму і готельного бізнесу;
- характеристику сегментів сфери туристських послуг;
- умови здійснення стандартизації, сертифікації готельних послуг;
- сучасні інформаційні технології для виробництва та надання бізнес

послуг;

- особливості ринку послуг ділового туризму в світовій туристичній сфері

На основі отриманих теоретичних знань і виконання практичних завдань і самостійних занять студенти повинні

уміти:

- орієнтуватися в ціновій політиці бізнес-послуг;
- проектувати бізнес послуг, використовуючи інтеракцію діючих

стандартів на види послуг;

- розробляти план маркетингових досліджень потенційних споживачів

бізнес-послуг;

·- аналізувати й оцінювати варіанти проектів готельно-туристичних послуг і визначати найбільш раціональні з них для реалізації в практиці бізнесу;

·- приймати ефективні управлінські рішення у сфері розширення і модернізації послуг у готельно-туристичному бізнесі.

- вільно володіти технологією у сфері туристського і готельного бізнесу;

·- орієнтуватися в законодавчій та нормативно-правовій базі ділового туризму, готельного бізнесу;

- характеризувати основні сегменти сфери бізнес-послуг;

- аналізувати якість наданих бізнес-послуг.

Робоча програма навчальної дисципліни розроблена відповідно до вимог галузевого стандарту вищої освіти МОН України на базі СВО ХНАМГ - Освітньо-професійна програма підготовки спеціаліста напряму підготовки «Туризм», СВО ХНАМГ - Освітньо-професійна програма підготовки магістра напряму підготовки «Туризм», СВО ХНАМГ - Освітньо-професійна програма підготовки спеціаліста напряму підготовки «Готельно-ресторанна справа», СВО ХНАМГ - Освітньо-професійна програма підготовки магістра напряму підготовки «Готельно-ресторанна справа».

2.2. Тематичний план навчальної дисципліни

При вивченні дисципліни “Діловий туризм” студент має ознайомитися з програмою дисципліни, її структурою, формами та методами навчання, видами та методами контролю знань.

Тематичний план дисципліни “Діловий туризм” складається з двох змістових модулів, кожний з яких містить в собі відносно окремий самостійний блок дисципліни, який логічно пов’язує кілька укрупнених навчальних елементів дисципліни за змістом і взаємозв’язками.

Навчальний процес здійснюється у таких формах : лекційні та практичні заняття, індивідуальні завдання (розрахунково-графічна робота), самостійна робота студента.

Структура залікового кредиту дисципліни наведена у табл.2.2.

Таблиця 2.2 - Структура залікового кредиту навчальної дисципліни

Тема	Кількість годин			
	лекції	практичні заняття	самостійна робота	індивідуальні завдання
Модуль 1. Діловий туризм				
<i>Змістовий модуль (ЗМ) 1.1. Теоретичні засади ділового туризму</i>				
Тема 1. Характеристика, сутність, роль і значення ділового туризму.	2	2	4	
Тема 2. Загальна характеристика і особливості політичних ділових заходів.	2	2	2	
Тема 3. Загальна характеристика і особливості наукових заходів в діловому туризмі.	2	2	2	
Тема 4. Загальна характеристика, особливості організації і проведення комерційних ділових заходів.	2	2	4	
Тема 5. Професійні ділові заходи. Інсентив-туризм.	2	2	4	
Разом годин за ЗМ 1.1	10	10	16	
<i>Змістовий модуль 1.2. Індустрія ділового туризму в Україні й світі: сучасний стан, особливості організації і функціонування, проблеми та перспективи розвитку</i>				
Тема 6. Особливості обслуговування ділового сегменту споживачів готельними і туристськими підприємствами.	2	2	6	
Тема 7. Конференц-зали і бізнес-центри: характеристики, вимоги, обладнання.	2	2	6	
Тема 8. Діловий етикет.	2	2	4	
Тема 9. Світовий досвід організації і просування ділового туризму.	2	2	4	
Разом годин за ЗМ 1.2	8	8	20	18
Усього годин	18	18	54	

2.3. Зміст навчальної дисципліни за змістовими модулями

МОДУЛЬ 1. ДІЛОВИЙ ТУРИЗМ

Змістовий модуль (ЗМ) 1.1. Теоретичні засади ділового туризму

ТЕМА 1. ХАРАКТЕРИСТИКА, СУТНІСТЬ, РОЛЬ І ЗНАЧЕННЯ ДІЛОВОГО ТУРИЗМУ

- 1.1. Поняття ділового туризму.
- 1.2. Класифікація ділового туризму.
- 1.3. Значення ділового туризму.
- 1.4. Історія і сучасні тенденції ділового туризму.

ТЕМА 2. ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА І ОСОБЛИВОСТІ ПОЛІТИЧНИХ ДІЛОВИХ ЗАХОДІВ

- 2.1. Візити: типи, характеристика, особливості організації.
- 2.2. Політичні конференції.

ТЕМА 3. ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА І ОСОБЛИВОСТІ НАУКОВИХ ЗАХОДІВ В ДІЛОВОМУ ТУРИЗМІ

- 3.1. Види і типи наукових ділових заходів.
- 3.2. Особливості організації і проведення.

ТЕМА 4. ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА, ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ І ПРОВЕДЕННЯ КОМЕРЦІЙНИХ ДІЛОВИХ ЗАХОДІВ

- 4.1. Загальна характеристика комерційних ділових заходів
- 4.2. Організація і проведення виставково-ярмаркових заходів

ТЕМА 5. ПРОФЕСІЙНІ ДІЛОВІ ЗАХОДИ. ІНСЕНТИВ-ТУРИЗМ.

5.1. Поняття інсентив-туризм і його особливості.

5.2. Географія інсентив-туризму

5.3. Особливості організації інсентив-турів

***Змістовий модуль 1.2. Індустрія ділового туризму в Україні й світі:
сучасний стан, особливості організації і функціонування, проблеми та
перспективи розвитку***

ТЕМА 6. ОСОБЛИВОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ ДІЛОВОГО СЕГМЕНТУ СПОЖИВАЧІВ ГОТЕЛЬНИМИ І ТУРИСТСЬКИМИ ПІДПРИЄМСТВАМИ

6.1. Характеристика і особливості ділових туристів.

6.2. Значення ділових заходів для готелів.

6.3. Необхідні умови, що впливають на вибір готелю.

ТЕМА 7. КОНФЕРЕНЦ-ЗАЛИ І БІЗНЕС-ЦЕНТРИ: ХАРАКТЕРИСТИКИ, ВИМОГИ, ОБЛАДНАННЯ

6.1. Типи і характеристика основних закладів обслуговування ділових зустрічей.

6.2. Конференц-зали: класифікація, об'ємно-планувальні рішення, типові проекти.

6.3. Обладнання для ділових заходів: типи, характеристика, основні переваги й недоліки.

ТЕМА 8. ДІЛОВИЙ ЕТИКЕТ

8.1. Спілкування з іноземними партнерами.

8.2. Візитні картки.

8.3. Ділові подарунки.

ТЕМА 9. СВІТОВИЙ ДОСВІД ОРГАНІЗАЦІЇ І ПРОСУВАННЯ ДІЛОВОГО ТУРИЗМУ

- 9.1. Міжнародні Business Travel асоціації і професійні спілки.
- 9.2. Організація і просування ділового туризму в Росії.
- 9.3. Вітчизняний досвід організацій ділового туризму.

2.4. Плани лекцій

МОДУЛЬ 1. ДІЛОВИЙ ТУРИЗМ

Змістовий модуль (ЗМ) 1.1. Теоретичні засади ділового туризму

ТЕМА 1. ХАРАКТЕРИСТИКА, СУТНІСТЬ, РОЛЬ І ЗНАЧЕННЯ ДІЛОВОГО ТУРИЗМУ

- 1.1. Поняття ділового туризму.
- 1.2. Класифікація ділового туризму.
- 1.3. Значення ділового туризму.
- 1.4. Історія і сучасні тенденції ділового туризму.

ТЕМА 2. ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА І ОСОБЛИВОСТІ ПОЛІТИЧНИХ ДІЛОВИХ ЗАХОДІВ

- 2.1. Візити: типи, характеристика, особливості організації.
- 2.2. Політичні конференції.

ТЕМА 3. ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА І ОСОБЛИВОСТІ НАУКОВИХ ЗАХОДІВ В ДІЛОВОМУ ТУРИЗМІ

- 3.1. Види і типи наукових ділових заходів.
- 3.2. Особливості організації і проведення.

ТЕМА 4. ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА, ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ І ПРОВЕДЕННЯ КОМЕРЦІЙНИХ ДІЛОВИХ ЗАХОДІВ

- 4.1. Загальна характеристика комерційних ділових заходів
- 4.2. Організація і проведення виставково-ярмаркових заходів

ТЕМА 5. ПРОФЕСІЙНІ ДІЛОВІ ЗАХОДИ. ІНСЕНТИВ-ТУРИЗМ.

- 5.1. Поняття інсентив-туризм і його особливості.
- 5.2. Географія інсентив-туризму
- 5.3. Особливості організації інсентив-турів

***Змістовий модуль 1.2. Індустрія ділового туризму в Україні й світі:
сучасний стан, особливості організації і функціонування, проблеми та
перспективи розвитку***

ТЕМА 6. ОСОБЛИВОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ ДІЛОВОГО СЕГМЕНТУ СПОЖИВАЧІВ ГОТЕЛЬНИМИ І ТУРИСТСЬКИМИ ПІДПРИЄМСТВАМИ

- 6.1. Характеристика і особливості ділових туристів.
- 6.2. Значення ділових заходів для готелів.
- 6.3. Необхідні умови, що впливають на вибір готелю.

ТЕМА 7. КОНФЕРЕНЦ-ЗАЛИ І БІЗНЕС-ЦЕНТРИ: ХАРАКТЕРИСТИКИ, ВИМОГИ, ОБЛАДНАННЯ

- 6.1. Типи і характеристика основних закладів обслуговування ділових зустрічей.
- 6.2. Конференц-зали: класифікація, об'ємно-планувальні рішення, типові проекти.
- 6.3. Обладнання для ділових заходів: типи, характеристика, основні переваги й недоліки.

ТЕМА 8. ДІЛОВИЙ ЕТИКЕТ

8.1. Спілкування з іноземними партнерами.

8.2. Візитні картки.

8.3. Ділові подарунки.

ТЕМА 9. СВІТОВИЙ ДОСВІД ОРГАНІЗАЦІЇ І ПРОСУВАННЯ ДІЛОВОГО ТУРИЗМУ

9.1. Міжнародні Business Travel асоціації і професійні спілки.

9.2. Організація і просування ділового туризму в Росії.

9.3. Вітчизняний досвід організацій ділового туризму.

2.5. Плани практичних занять

За кожною темою викладач проводить практичні заняття. Практичне заняття – форма навчального заняття, спрямована на формування вмінь та навичок виконання певних видів економічної роботи, а саме розрахунків та аналізу економічних показників, обґрунтування висновків щодо напрямків удосконалення діяльності підприємства.

Проведення практичного заняття ґрунтується на попередньо підготовленому матеріалі – тестах для виявлення ступеня оволодіння студентами необхідними теоретичними положеннями, наборі завдань різної складності для розв’язування їх студентами на занятті.

Практичне заняття включає проведення попереднього контролю знань, вмінь і навичок студентів, постановку загальної проблеми викладачем та її обговорення за участю студентів, розв’язування завдань з їх обговоренням, розв’язування контрольних завдань, їх перевірку, оцінювання. У процесі проведення практичного заняття студенти самостійно або у малих групах (за умови попереднього пояснення викладача) розв’язують запропоновані завдання різного рівня складності. Наприкінці заняття з метою виявлення ступеня

засвоєння матеріалу викладачем проводиться перевірка роботи, яку виконували студенти, та підведення підсумків з виставленням відповідної оцінки в залежності від результатів виконаної роботи.

Перелік тем практичних занять наведено у таблиці 2.3.

Таблиця 2.3 - Перелік тем практичних занять

Тема	кількість годин	література
1	2	3
Модуль 1. Діловий туризм		
<i>Змістовий модуль (ЗМ) 1.1. Теоретичні засади ділового туризму</i>		
Тема 1. Характеристика, сутність, роль і значення ділового туризму.	2	основна [1-7]; додаткова [1-8].
Тема 2. Загальна характеристика і особливості політичних ділових заходів.	2	основна [1-7]; додаткова [1-8].
Тема 3. Загальна характеристика і особливості наукових заходів в діловому туризмі.	2	основна [1-7]; додаткова [1-8].
Тема 4. Загальна характеристика, особливості організації і проведення комерційних ділових заходів.	2	основна [1-7]; додаткова [1-8].
Тема 5. Професійні ділові заходи. Інсенсив-туризм.	2	основна [1-7]; додаткова [1-8].
Разом годин за ЗМ 1.1	10	
<i>Змістовий модуль 1.2. Індустрія ділового туризму в Україні й світі: сучасний стан, особливості організації і функціонування, проблеми та перспективи розвитку</i>		
Тема 6. Особливості обслуговування ділового сегменту споживачів готельними і туристськими підприємствами.	2	основна [1-7]; додаткова [1-8].
Тема 7. Конференц-зали і бізнес-центри: характеристики, вимоги, обладнання.	2	основна [1-7]; додаткова [1-8].
Тема 8. Діловий етикет.	2	основна [1-7]; додаткова [1-8].
Тема 9. Світовий досвід організації і просування ділового туризму.	2	основна [1-7]; додаткова [1-8].
Разом годин за ЗМ 1.2	8	
Усього годин	18	

2.6. Індивідуальне завдання

Індивідуальне науково-дослідне завдання передбачає: систематизацію, закріплення, розширення теоретичних і практичних знань з дисципліни та застосування їх при розв'язанні конкретних практичних ситуацій; розвиток навичок самостійної роботи з літературними джерелами й звітністю підприємства.

Індивідуальне завдання студент виконує самостійно при консультуванні викладачем протягом вивчення дисципліни відповідно до графіка навчального процесу.

Індивідуальне завдання з дисципліни “Діловий туризм” є індивідуальною роботою, метою якої є формування практичних навичок роботи студентів із спеціальною літературою та джерелами інформації, критичне осмислення здобутих знань та засвоєння основних положень з теоретичних засад ділового туризму, особливостей організації ділових зустрічей, функціонування інфраструктури ділового туризму і організації обслуговування ділових туристів готельними, закладами, придбання навичок у розробці раціональних рішень в галузі організації ділового туризму.

Інформаційною базою для виконання завдання „Характеристика потенціалу готельного підприємства в сфері обслуговування ділового туризму (на прикладі готелю _____)” є дані статистичної звітності, зібрані під час проходження комплексної практики з фаху бакалавра, дані Держкомстату України і обласних управлінь статистики; статистичні, інформаційно-аналітичні та нормативно-методичні матеріали Державної туристичної адміністрації України, Державної служби туризму і курортів, Управлінь житлово-комунального господарства обласних державних адміністрацій, матеріали міжнародних конференцій, каталоги готелів, рекламні проспекти, прес-релізи, корпоративні звіти та інші документи готельних підприємств, матеріали з мережі Інтернет, публікації у вітчизняній і закордонній періодичній

пресі.

Зміст індивідуального завдання наступний: титульний аркуш, вступ, основна частина, висновки, список використаних джерел, додатки.

Обсяг індивідуального завдання повинен становити в друкованому варіанті 30-50 сторінок. Обсяг часу на виконання індивідуального завдання у годинах – 18 *годин*.

2.7. Самостійна робота студентів

Для опанування матеріалу дисципліни “Діловий туризм” окрім лекційних, практичних занять, тобто аудиторної роботи, значну увагу необхідно приділяти самостійній роботі.

Основні види самостійної роботи студента:

Основні види самостійної роботи, які повинні використовувати студенти:

1. Вивчення лекційного матеріалу.
2. Вивчення додаткової літератури.
3. Робота із законодавчими, нормативними та інструктивними матеріалами.
4. Підготовка до практичних занять.
5. Робота над індивідуальним завданням.
6. Самоперевірка студентом власних знань за запитаннями для само - діагностики.
7. Укладання глосарію.
8. Підготовка до проміжного й підсумкового контролю.

2.8. Контрольні запитання для самодіагностики

МОДУЛЬ 1. ДІЛОВИЙ ТУРИЗМ

Змістовий модуль (ЗМ) 1.1. Теоретичні засади ділового туризму

ТЕМА 1. ХАРАКТЕРИСТИКА, СУТНІСТЬ, РОЛЬ І ЗНАЧЕННЯ ДІЛОВОГО ТУРИЗМУ

- 1.1. Розкрийте сутність понять «Business travel», «business travel», «туризм», «подорож», «поїздка», «діловий туризм».
- 1.2. Охарактеризуйте діловий туризм, як складову туризму.
- 1.3. Розкрийте особливості ділового туризму.
- 1.4. Назвіть і охарактеризуйте основні етапи розвитку ділового туризму.
- 1.5. Назвіть і охарактеризуйте основні підсистеми ділового туризму.
- 1.6. Як класифікується діловий туризм?
- 1.7. Охарактеризуйте політичну компоненту ділового туризму.
- 1.8. Охарактеризуйте наукову компоненту ділового туризму.
- 1.9. Охарактеризуйте комерційну компоненту ділового туризму.
- 1.10. Охарактеризуйте професійну компоненту ділового туризму.
- 1.11. Охарактеризуйте суспільну компоненту ділового туризму.
- 1.12. Розшифруйте англійський термін-аббревіатуру MICE, що відображає структуру ділового туризму, який доволі часто використовують фахівці замість терміну Business Travel.
- 1.13. В чому полягає значення ділового туризму?
- 1.14. Які тенденції притаманні сучасному стану ділового туризму?
- 1.15. Які перспективи розвитку цього виду туризму в світі і в Україні?

ТЕМА 2. ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА І ОСОБЛИВОСТІ ПОЛІТИЧНИХ ДІЛОВИХ ЗАХОДІВ

- 2.1. Назвіть основні види політичних заходів в діловому туризмі та коротко охарактеризуйте їх.
- 2.2. Розкрийте сутність терміну «візит». Які види візитів, виходячи з характеру прийому, існують?
- 2.3. Охарактеризуйте особливості організації і проведення державного візиту.
- 2.4. Охарактеризуйте особливості організації і проведення офіційного візиту.
- 2.5. Які візити відносяться до робочих? Коротко розкрийте особливості їх організації і проведення.
- 2.6. Які візити відносяться до неофіційних? В чому полягають особливості їх організації і проведення?
- 2.7. Що таке візит проїздом? В чому полягають особливості організації і проведення таких візитів?
- 2.8. Розкрийте сутність терміну «конференція». За якими критеріями класифікують політичні конференції?
- 2.9. Перелічіть аспекти, що регламентуються правилами процедури конференцій.
- 2.10. Розкрийте сутність терміну «конгрес» та коротко охарактеризуйте особливості цього політичного ділового заходу.

ТЕМА 3. ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА І ОСОБЛИВОСТІ НАУКОВИХ ЗАХОДІВ В ДІЛОВОМУ ТУРИЗМІ

- 3.1. Назвіть основні види наукових заходів в діловому туризмі та коротко охарактеризуйте їх.
- 3.2. Розкрийте сутність терміну «семінар». Які види семінарів існують?

- 3.3. Розкрийте сутність терміну «конференція». За якими критеріями класифікують конференції?
- 3.4. Розкрийте сутність терміну «конгрес».
- 3.5. Розкрийте сутність терміну «симпозіум».
- 3.6. Розкрийте сутність терміну «форум».
- 3.7. Охарактеризуйте типову процедуру підготовки і проведення конференцій.
- 3.8. Як найчастіше планується науковий діловий захід в часовому аспекті?
- 3.9. Які статті містить кошторис організації і проведення конференції?
- 3.10. Назвіть заходи, які необхідно провести в ході попередньої підготовки проведення наукового ділового заходу.
- 3.11. Назвіть заходи, які необхідно вжити в ході проведення наукового ділового заходу.
- 3.12. Назвіть заходи, які необхідно провести в ході підбиття підсумків проведення наукового ділового заходу.

ТЕМА 4. ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА, ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ І ПРОВЕДЕННЯ КОМЕРЦІЙНИХ ДІЛОВИХ ЗАХОДІВ

- 4.1. Назвіть основні види комерційних заходів в діловому туризмі та коротко охарактеризуйте їх.
- 4.2. Розкрийте сутність терміну «виставка».
- 4.3. Розкрийте сутність терміну «ярмарок».
- 4.4. Як класифікують виставково-ярмаркові заходи за метою проведення? Наведіть приклади.
- 4.5. Як класифікують виставково-ярмаркові заходи за частотою проведення? Наведіть приклади.
- 4.6. Як класифікують виставково-ярмаркові заходи за характером пропозиції експонатів? Наведіть приклади.

4.7. Як класифікують виставково-ярмаркові заходи за складом учасників?

Наведіть приклади.

4.8. Назвіть, які етапи виділяють науковці у процедурі підготовки і проведення виставково-ярмаркових заходів.

4.9. Які статті містить кошторис організації і проведення виставково-ярмаркових заходів?

4.10. Назвіть заходи, які необхідно провести в ході попередньої підготовки проведення виставково-ярмаркових заходів?

4.11. Назвіть заходи, які необхідно вжити в ході функціонування виставково-ярмаркових заходів?

4.12. Назвіть заходи, які необхідно провести в ході підбиття підсумків проведення комерційних ділових заходів?

ТЕМА 5. ПРОФЕСІЙНІ ДІЛОВІ ЗАХОДИ. ІНСЕНТИВ-ТУРИЗМ

5.1. Назвіть основні види професійних заходів в діловому туризмі та коротко охарактеризуйте їх.

5.2. Розкрийте сутність терміну «інсентив-туризм».

5.3. Назвіть основні види інсентив-турів.

5.4. Охарактеризуйте географію інсентив-туризму.

5.5. Вкажіть п'ять найбільш поширених цілей інсентив-туризму?

5.6. Назвіть та коротко охарактеризуйте найбільш популярні види інсентив-програм?

5.7. Назвіть та коротко охарактеризуйте основні специфічні вимоги до інсентив-турів.

5.8. Назвіть не менше п'яти основних критеріїв вибору місцевості для організації інсентив-турів?

5.9. Які статті містить кошторис організації і проведення інсентив-турів? Який середній бюджет інсентив-турів?

5.10. Хто найчастіше входить до складу інсентив-груп?

5.11. В чому полягає важливість і значення інсентив-туризму:

- а) для замовників;
- б) для організаторів;
- в) для учасників?

5.12. Хто найчастіше займається організацією відряджень? В яких випадках звертаються за такими послугами до туристських підприємств?

***Змістовий модуль 1.2. Індустрія ділового туризму в Україні й світі:
сучасний стан, особливості організації і функціонування, проблеми та
перспективи розвитку***

**ТЕМА 6. ІНФРАСТРУКТУРА ДІЛОВОГО ТУРИЗМУ. ОСОБЛИВОСТІ
ОБСЛУГОВУВАННЯ ДІЛОВОГО СЕГМЕНТА СПОЖИВАЧІВ
ГОТЕЛЬНИМИ І ТУРИСТСЬКИМИ ПІДПРИЄМСТВАМИ**

6.1. Назвіть основних суб'єктів ринку ділового туризму.

6.2. Охарактеризуйте, яке місце займає готельна індустрія на ринку туризму в цілому і ділового туризму.

6.3. Розкрийте значення організації обслуговування ділових заходів для українських готельних підприємств.

6.4. Які умови впливають на вибір готелю при проведенні ділових заходів?

6.5. Чи існують істотні відмінності в обслуговуванні ділових туристів і туристів, що подорожують з метою відпочинку? Якщо так, то в чому вони полягають?

6.6. Охарактеризуйте основні вимоги ділових туристів до готелів і готельних номерів.

6.7. Назвіть основні показники, що характеризують функціонування готельної індустрії. Охарактеризуйте сучасний стан світового і вітчизняного

ринку готельних послуг. Які тенденції спостерігаються останнім часом? Чи є Україна привабливим готельним ринком для обслуговування ділового туризму?

6.8. В чому полягають особливості обслуговування ділового туризму туристськими фірмами?

6.9 Назвіть основні туристські підприємства регіону, якщо такі є, які займаються організацією ділових подорожей.

ТЕМА 7. КОНФЕРЕНЦ-ЗАЛИ І БІЗНЕС-ЦЕНТРИ: ХАРАКТЕРИСТИКИ, ВИМОГИ, ОБЛАДНАННЯ

7.1. Стисло охарактеризуйте складові інфраструктури організації і проведення ділових заходів.

7.2. Розкрийте сутність терміну «бізнес-центр».

7.3. Розкрийте сутність терміну «конференц-зал».

7.4. Як класифікують бізнес-центри? Наведіть приклади.

7.5. Охарактеризуйте основне матеріально-технічне обладнання, яке використовується при організації ділових заходів:

- а) дошки;
- б) лекційні блоки;
- в) екрани.

Назвіть основні переваги й недоліки використання цього обладнання.

7.6. Охарактеризуйте основне проекційне обладнання, яке використовується при організації ділових заходів:

- а) мультимедіапроектори;
- б) слайд-проектори;
- в) епіскопи;
- г) оверхедпроектори;
- д) відео стени.

Назвіть основні переваги й недоліки використання цього обладнання.

7.7. Назвіть основні бізнес-центри регіону.

ТЕМА 8. ДІЛОВИЙ ЕТИКЕТ

8.1. Охарактеризуйте основні особливості ділового етикету.

8.2. Які особливості необхідно враховувати при спілкуванні з іноземними партнерами з: США, Великобританії, Франції, Німеччини, Італії, Іспанії, Ірландії, Португалії, Голландії, Греції, Китаю, Японії, Кореї, Мусульманські країни і країни Близького й Середнього Сходу, інших країн.

8.3. Охарактеризуйте етикет використання візитних карток.

8.4. Що таке ділові подарунки? Які види ділових подарунків існують?

8.5. Розкрийте особливості вибору ділових подарунків.

8.6. Охарактеризуйте особливості етикету вручення й отримання ділових подарунків.

ТЕМА 9. СВІТОВИЙ ДОСВІД ОРГАНІЗАЦІЇ І ПРОСУВАННЯ ДІЛОВОГО ТУРИЗМУ

9.1. Назвіть і охарактеризуйте основні міжнародні Business Travel асоціації і професійні спілки. Розкрийте їх значення для розвитку ділового туризму.

9.2. Охарактеризуйте світовий досвід і особливості кадрової політики в діловому туризмі.

9.3. Охарактеризуйте Російський досвід організації ділового туризму.

9.4. Які асоціації та об'єднання створені і функціонують в Україні?

9.5. Охарактеризуйте вітчизняний досвід організації ділового туризму.

9.6. Розкрийте значення використання електронних баз даних, інформаційних електронних видань і інформаційних сайтів для функціонування і розвитку ділового туризму.

2.9. Індивідуально-консультативна робота

Індивідуально-консультативна робота здійснюється за графіком індивідуально-консультативної роботи у формі індивідуальних занять, консультацій, перевірки виконання індивідуальних занять, перевірки та захисту завдань, що винесені на поточний контроль тощо.

Індивідуально-консультативна робота з теоретичної частини дисципліни проводиться у вигляді:

- 1) індивідуальних консультацій (запитання – відповідь стосовно проблемних питань теоретичного матеріалу дисципліни);
- 2) групових консультацій (розгляд типових прикладів, практики впровадження та використання нових методів та методик у виробничу практику).

Індивідуально-консультативна робота з практичної частини дисципліни проводиться у вигляді:

- 1) індивідуальних консультацій (розгляд практичних завдань, стосовно яких виникли запитання);
- 2) групових консультацій (розгляд практичних ситуацій, які потребують колективного обговорення).

Індивідуально-консультативна робота для комплексної оцінки засвоєння програмного матеріалу проводиться у вигляді:

- 1) індивідуального захисту самостійних та індивідуальних завдань;
- 2) підготовки рефератів для виступу на науковому семінарі, конференції.

2.10. Методики активізації процесу навчання

При викладанні дисципліни “Діловий туризм” для активізації навчального процесу передбачено застосування сучасних навчальних технологій, таких, як: проблемні лекції, семінари-дискусії, кейс-метод.

Проблемні лекції спрямовані на розвиток логічного мислення студентів. Коло питань теми лекції обмежується двома-трьома ключовими моментами: увагу студентів концентрують на матеріалі, що не знайшов відображення в підручниках; використовують досвід закордонних навчальних закладів з роздаванням студентам під час лекцій друкованого матеріалу і підкріпленням головних висновків з питань, які розглядають. При викладанні лекційного матеріалу студентам пропонують питання для самостійного розмірковування. При цьому лектор ставить запитання, які спонукають студента шукати розв'язання проблемної ситуації. Така система примушує студентів сконцентруватися і почати активно мислити в пошуках правильної відповіді.

На початку проведення проблемної лекції необхідно чітко сформулювати проблему, яку необхідно вирішити студентам. При викладанні лекційного матеріалу слід уникати прямої відповіді на поставлені запитання, а висвітлювати лекційний матеріал таким чином, щоб отриману інформацію студент міг використовувати при розв'язанні проблеми.

Міні-лекції передбачають викладання навчального матеріалу за короткий проміжок часу і характеризуються значним обсягом, складністю логічних побудов, образів, доказів і узагальнень. Міні-лекції проводяться, як правило, як частина заняття-дослідження.

На початку проведення міні-лекції за вказаними вище темами лектор акцентує увагу студентів на необхідності представити викладений лекційний матеріал у так званому структурно-логічному вигляді. На розгляд виносять питання, що зафіксовані в плані лекцій, але викладають їх стисло. Лекційне заняття, проведене в такий спосіб, спонукає студента до активності і концентрації уваги при сприйнятті матеріалу, а також спрямовує його на використання системного підходу при відтворенні інформації, яку він одержав від викладача.

Кейс-метод – метод аналізу конкретних ситуацій, який дає змогу наблизити процес навчання до реальної практичної діяльності спеціалістів і

передбачає розгляд виробничих, управлінських і інших ситуацій, складних конфліктних випадків, проблемних ситуацій, інцидентів у процесі вивчення навчального матеріалу.

Розподіл форм і методів активізації процесу навчання за темами навчальної дисципліни наведений в табл. 2.4.

Таблиця 2.4- Форми і методи активізації процесу навчання за темами

Тема	практичне застосування навчальних технологій
Модуль 1. Діловий туризм	
<i>Змістовий модуль (ЗМ) 1.1. Теоретичні засади ділового туризму</i>	
Тема 1. Характеристика, сутність, роль і значення ділового туризму.	міні-лекція
Тема 2. Загальна характеристика і особливості політичних ділових заходів.	міні-лекція
Тема 3. Загальна характеристика і особливості наукових заходів в діловому туризмі.	міні-лекція, кейс-метод
Тема 4. Загальна характеристика, особливості організації і проведення комерційних ділових заходів.	міні-лекція, кейс-метод
Тема 5. Професійні ділові заходи. Інсентив-туризм.	міні-лекція, кейс-метод
Тема 6. Суспільні ділові заходи	міні-лекція, кейс-метод
<i>Змістовий модуль 1.2. Індустрія ділового туризму в Україні й світі: сучасний стан, особливості організації і функціонування, проблеми та перспективи розвитку</i>	
Тема 7. Особливості обслуговування ділового сегменту споживачів готельними і туристськими підприємствами.	проблемна лекція, кейс-метод
Тема 8. Конференц-зали і бізнес-центри: характеристики, вимоги, обладнання.	міні-лекція, кейс-метод
Тема 9. Діловий етикет.	міні-лекція, кейс-метод
Тема 10. Світовий досвід організації і просування ділового туризму.	міні-лекція, кейс-метод

2.11. Система поточного та підсумкового контролю знань студентів

Система оцінювання знань, вмінь і навичок студентів передбачає виставлення оцінок за усіма формами проведення занять.

Перевірка й оцінювання знань студентів може проводитись в наступних формах:

1. Оцінювання роботи студентів у процесі практичних занять.
2. Оцінювання виконання індивідуального завдання.
3. Проведення проміжного контролю.
4. Проведення підсумкового іспиту.

Загальна оцінка з дисципліни складається з поточної оцінки, яку студент отримує під час практичних занять, оцінки за виконання індивідуального завдання та оцінки за виконання завдань проміжного та підсумкового контролю.

Порядок поточного оцінювання знань студентів

Поточне оцінювання здійснюють під час проведення практичних занять і воно має на меті перевірку рівня підготовленості студента до виконання конкретної роботи. Об'єктами поточного контролю є:

- 1) активність і результативність роботи студента протягом семестру над вивченням програмного матеріалу дисципліни; відвідування занять;
- 2) виконання індивідуального завдання (РГЗ);
- 3) виконання завдань проміжного контролю.

Контроль систематичного виконання самостійної роботи та активності на практичних заняттях

Оцінювання проводять за 4-бальною шкалою за наступними критеріями:

1) розуміння, рівень засвоєння теорії та методології проблем, що розглядаються;

2) рівень засвоєння матеріалу з дисципліни;

3) ознайомлення з рекомендованою літературою, а також із сучасною літературою з питань, що розглядаються;

4) уміння поєднувати теорію з практикою при розгляданні виробничих ситуацій, розв'язанні задач, проведенні розрахунків при виконанні завдань, винесених для самостійного опрацювання, та завдань, винесених на розгляд в аудиторії;

5) логіка, структура, стиль викладу матеріалу в письмових роботах і при виступах в аудиторії, вміння обґрунтувати свою позицію, здійснювати узагальнення інформації та робити висновки.

Оцінка “відмінно” ставиться за умови відповідності виконаного завдання студента або його усної доповіді до усіх п'яти зазначених критеріїв. Відсутність тієї чи іншої складової знижує оцінку студента на відповідну кількість балів.

При оцінювання практичних завдань увага приділяється також якості та самостійності їх виконання, своєчасності здачі виконаних завдань викладачу (згідно з графіком навчального процесу). Якщо якась з вимог не буде виконана, то оцінка буде знижена.

Рівень знання матеріалу, оцінюється за 4-бальною системою і згідно з Методикою переведення показників успішності знань студентів перекладається в систему оцінювання за шкалою ECTS (табл. 2.5).

Таблиця 2.5 – Шкала перерахунку оцінок результатів контролю знань студентів

Оцінка за національною шкалою	Визначення назви за шкалою ECTS	ECTS оцінка	% набраних балів
1	2	3	4
Відмінно	<i>Відмінно</i> – відмінне виконання лише з незначними помилками	A	більше 90 – 100
Добре	<i>Дуже добре</i> – вище середнього рівня з кількома помилками	B	більше 80 – 90 включно
	<i>Добре</i> – загалом правильна робота з певною кількістю грубих помилок	C	більше 70 – 80 включно
Задовільно	<i>Задовільно</i> – непогано, але зі значною кількістю недоліків	D	більше 60 – 70 включно
	<i>Достатньо</i> – виконання задовольняє мінімальні критерії	E	більше 50 – 60 включно
Незадовільно	<i>Незадовільно*</i> – потрібно попрацювати перед тим, як перездати тест	FX	більше 25 – 50 включно
	<i>Незадовільно</i> – необхідна серйозна подальша робота з повторним вивченням змістового модуля	F	від 0 – 25 включно

Проміжний контроль

Проміжний контроль рівня знань передбачає виявлення опанування студентом лекційного матеріалу й вміння застосовувати його для вирішення практичної ситуації і проводиться у вигляді тестування. При цьому тестове завдання може містити як запитання, що стосуються суто теоретичного матеріалу, так і запитання, спрямовані на розв’язання практичного завдання.

Тестове завдання містить запитання одиничного і множинного вибору різного рівня складності. Для оцінювання рівня відповідей студентів на тестові завдання використовують наступні критерії оцінювання:

оцінка “відмінно” – виставляється у випадку, якщо студент правильно

відповідей на 20 - 18 тестових запитань;

оцінка “дуже добре” – 17-16 правильних відповідей;

оцінка “добре” – 15-13 правильних відповідей;

оцінка “задовільно” – 12 - 10 правильних відповідей;

оцінка “достатньо” – 9-7 правильних відповідей;

оцінка “незадовільно” – 6-5 правильних відповідей;

оцінка “незадовільно” – 4-2 правильних відповідей.

Тести для проміжного контролю обираються із загального переліку тестів за відповідними змістовими модулями.

Критерії оцінювання індивідуального завдання (розрахунково-графічної роботи)

Індивідуальне завдання (розрахунково-графічна робота) оцінюють за такими критеріями:

- 1) самостійність виконання;
- 2) логічність та послідовність викладення матеріалу;
- 3) повнота розкриття теми практичного завдання;
- 4) обґрунтованість висновків;
- 5) використання статистичної інформації та додаткових літературних джерел;
- 6) наявність конкретних пропозицій;
- 7) якість оформлення.

Проведення підсумкового (модульного) контролю

Підсумковий (модульний) контроль здійснюють та оцінюють за двома складовими : лекційною і практичною. Підсумковий контроль проводиться у письмовій формі після того як розглянуто увесь теоретичний матеріал і виконані практичні завдання в межах кожного з змістових модулів.

Білет підсумкового (модульного) контролю містить тестові завдання з лекційного курсу й практичне завдання.

Проведення підсумкового контролю

Умовою допуску студентів до заліку є позитивні оцінки з поточного контролю знань та захист індивідуального завдання.

Залік здійснюється у письмовій формі за білетами. Білет містить завдання з лекційного курсу та практичне завдання.

До **заліку** виносяться такі питання:

1. Поняття ділового туризму.
2. Класифікація ділового туризму.
3. Значення ділового туризму.
4. Історія і сучасні тенденції ділового туризму.
5. Візити: типи, характеристика, особливості організації.
6. Політичні конференції.
7. Види і типи наукових ділових заходів.
8. Особливості організації і проведення.
9. Загальна характеристика комерційних ділових заходів
10. Організація і проведення виставково-ярмаркових заходів
11. Поняття інсентив-туризм і його особливості.
12. Географія інсентив-туризму
13. Особливості організації інсентив-турів
14. Характеристика і особливості ділових туристів.
15. Значення ділових заходів для готелів.
16. Необхідні умови, що впливають на вибір готелю.
17. Типи і характеристика основних закладів обслуговування ділових зустрічей.
18. Конференц-зали: класифікація, об'ємно-планувальні рішення, типові проекти.
19. Обладнання для ділових заходів: типи, характеристика, основні переваги й недоліки.
20. Спілкування з іноземними партнерами.
21. Візитні картки.
22. Ділові подарунки.
23. Міжнародні Business Travel асоціації і професійні спілки.
24. Організація і просування ділового туризму в Росії.
25. Вітчизняний досвід організацій ділового туризму.

Відповіді студентів оцінюються за 12-бальною системою відповідно до кваліфікованих вимог до спеціалістів та магістрів напрямів підготовки 7.050401, 8.050401 “Туризм” та 7.050402, 8.050402 “Готельне господарство”.

Оцінка 12 балів. Студент дає абсолютно правильні відповіді на 100% тестів. Теоретично запитання розкрито повністю, з викладенням оригінальних висновків, отриманих на основі додаткового матеріалу, законодавчих актів та нормативних документів. При виконанні практичного завдання студент застосовує системні знання навчального матеріалу, передбачені навчальною програмою. Практичне завдання виконано як з використанням типового алгоритму, так і за самостійно розробленим алгоритмом, висновки до завдань аргументовані й обґрунтовані.

Оцінка 11 балів. Студент дає правильні відповіді на 95 – 100 % тестів. Теоретичне запитання розкрито повністю, на основі програмного та додаткового матеріалу зроблено висновки й узагальнення. При виконанні практичних завдань студент застосовує узагальнені знання навчального матеріалу, що передбачені навчальною програмою. Практичні завдання виконуються як з використанням типового алгоритму, так і за самостійно розробленим алгоритмом, робляться аргументовані висновки. При виконанні практичних завдань студент припускає незначні неточності.

Оцінка 10 балів. Студент дає правильні відповіді на 90 – 95 % тестів. Теоретичне запитання розкрито повністю, програмний матеріал викладено згідно з програмним матеріалом дисципліни. При виконанні практичних завдань студент застосовує глибокі знання навчального матеріалу, що передбачені навчальною програмою. Практичні завдання виконуються в цілому правильно, в повному обсязі як з використанням типового алгоритму, так і в дещо змінених умовах. При виконанні практичних завдань студент припускає окремі неточності.

Оцінка 9 балів. Студент дає правильні відповіді на 85 – 90 % тестів. Теоретичне запитання розкрито повністю, програмний матеріал викладено згідно з матеріалом дисципліни. При виконанні практичних завдань студент ефективно застосовує основні знання навчального матеріалу, що передбачені навчальною програмою. Практичні завдання виконуються в цілому правильно з використанням типового алгоритму, при їх виконанні студент припускає окремі несуттєві помилки.

Оцінка 8 балів. Студент дає правильні відповіді на 80 – 85 % тестів. Теоретичне запитання розкрито повністю, програмний матеріал викладено з незначними похибками або без узагальнень. При виконанні практичних завдань студент застосовує основні знання навчального матеріалу, що передбачені навчальною програмою. Практичні завдання виконуються загалом правильно з використанням типового алгоритму, при їх виконанні студент припускає несуттєві помилки.

Оцінка 7 балів. Студент дає правильні відповіді на 75 – 80 % тестів. Теоретичне запитання розкрито повністю, проте при викладенні програмного матеріалу допущені незначні помилки. При виконанні практичних завдань студент застосовує основні знання навчального матеріалу, що передбачені навчальною програмою. Практичні завдання виконуються загалом правильно з використанням типового алгоритму. При їх виконанні студент припускає несуттєві помилки.

Оцінка 6 балів. Студент дає правильні відповіді на 70 – 75 % тестів. Теоретичне запитання розкрито неповно, допущено суттєві похибки або помітні помилки. При виконанні практичних завдань студент без достатнього розуміння застосовує навчальний матеріал, припускається помилок.

Оцінка 5 балів. Студент дає правильні відповіді на 65 – 70 % тестів. Теоретичне запитання розкрито неповно, допущено суттєві похибки, які впливають на зміст відповіді. При виконанні практичних завдань студент без достатнього розуміння застосовує навчальний матеріал, припускає значні помилки.

Оцінка 4 бали. Студент дає правильні відповіді на 60 – 65 % тестів. Теоретичне запитання розкрито неповно, з суттєвими помилками. При виконанні практичних завдань студент без достатнього розуміння застосовує навчальний матеріал, припускає значну кількість помилок, стикається зі значними труднощами при виконанні типового алгоритму завдання.

Оцінка 3 бали. Студент дає правильні відповіді на 55 – 60 % тестів. Теоретичне запитання розкрито неповно або зовсім не розкрито. При виконанні практичних завдань студент припускає досить велику кількість грубих помилок, стикається зі значними труднощами при виконанні типового

алгоритму завдання, виявляє здатність до викладення думки на елементарному рівні.

Оцінка 2 бали. Студент дає правильні відповіді не менш як на 50 % тестів, виконати практичні завдання не може, стикається зі значними труднощами при виконанні типового алгоритму завдання, виявляє здатність до викладення думки на елементарному рівні. Теоретичне запитання не розкрито.

Оцінка 1 бал. Студент дає до 50 % правильних відповідей на тести, виконати практичні завдання не може, стикається зі значними труднощами при виконанні типового алгоритму завдання. Теоретичне запитання не розкрито.

Кожне завдання екзаменаційного білета оцінюється окремо. Загальна екзаменаційна оцінка розраховується як зважена сума оцінок: 0,6 (діагностичне завдання) + 0,4 (евристичне завдання).

Підсумкова оцінка з дисципліни розраховується як середня з кількох складових, що враховує оцінки кожного виду контролю (дві оцінки за результатами поточного модульного контролю протягом семестру та оцінка за результатами екзамену).

Підсумкова оцінка з дисципліни згідно з Методикою переведення показників успішності знань студентів Академії в систему оцінювання за шкалою ECTS конвертується в підсумкову оцінку за шкалою ECTS.

Таблиця 2.6 – Переведення показників успішності знань студентів в систему оцінювання за шкалою ECTS

Оцінка за шкалою ECTS	Оцінка за 12-бальною шкалою ХНАМГ	Оцінка за національною шкалою
(A)	12 – 11 – 10 балів	5 – відмінно (відмінне виконання)
(B)	балів	4 – добре (вище середнього рівня)
(C)	8 – 7 балів	4 – добре (взагалі правильна робота, але з певною кількістю помилок)
(D)	6 балів	3 – задовільно (непогано, але зі значною кількістю недоліків)
(E)	5 – 4 бали	3 – задовільно (виконання задовольняє мінімальні критерії)
(FX)	3 бали	2 – незадовільно (потрібне повторне перескладання)
(F)	2 – 1 бал	2 – незадовільно (необхідне повторне вивчення дисципліни)

2.12. Рекомендована література:

2.12.1. Нормативно-правові акти:

Державні стандарти

1. ДСТУ 4268:2003 “Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги” (чинний від 01.07.2004).
2. ДСТУ 4269:2003 “Послуги туристичні. Класифікація готелів” (чинний від 01.07.2004).
3. ДСТУ 4281:2004 “Заклади ресторанного господарства. Класифікація” (чинний від 01.07.2004).
4. ДСТУ 4527:2006 “Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення” (чинний від 01.10.2006).

Міждержавні стандарти

1. ГОСТ 30390-95 «Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению. Общие технические условия».
2. ГОСТ 30523-97 «Услуги общественного питания, Общие требования».
3. ГОСТ 30524-97 «Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу».

Міжнародні стандарти – ISO/FDIS 9000

1. ISO/TC № 605 Системи менеджменту якості. Основоположні принципи і словник.
2. ISO/TC № 606 Системи менеджменту якості. Вимоги.
3. ISO/TC № 607 Системи менеджменту якості. Настанови щодо поліпшення показників

Інші

1. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг/ (Наказ Держтурадміністрації України № 19 від 16.03.04).
2. Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) - № 297 від 15.03.2006-08-02.

3. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг (Наказ Держстандарту №37 від 27.01.1999, зареєстровано у Мінюсті 15.04.1999 за №236/3529).

2.12.2. Основна навчальна література:

1. Бабкин А.В. Специальные виды туризма. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2008. – 252 с.
2. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства. М.: Аспект-Пресс, 1995.- 383 с.
3. Зорин И.В., Каверина Т.П., Квартальнов В.А. Туризм как вид деятельности М.: Финансы и статистика, 2000. - 310 с.
4. Квартальнов В.А. Туризм: Учебник. - М.: Финансы и статистика, 2000. - 320 с.
5. Лойко О.Т. Туризм и гостиничное хозяйство Уч. пособие. – Томск, Изд-во ТПУ, 2005 – 152 с.
6. Папирян Г.А. Маркетинг в туризме. – М. Международные экономические отношения, 2000. – 205 с.
7. Саак А.Э., Якименко М.В. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны): Учебное пособие. – СПб.: Питер, 2007. – 432 с.

2.12.3. Додаткова література:

1. Большой Глоссарий терминов международного туризма / Под ред. М.Б. Биржакова, В.И. Никифорова. – СПб.: Издательский дом Герда, Невский Фонд,, 2002. – 704 с.
2. Буторова Н.В. Менеджмент и маркетинг иностранного туризма: обслуживание иностранных туристов в России. Учебное пособие. – М.: Советский Спорт, 1999. – 112 с.

3. Дубинина Т.И., Яворская А.О. Зарубежный опыт малых гостиниц. – М.: Университет гостиничного, туристского и ресторанного бизнеса, 1997. – 78 с.
4. Готелі України: від А до Я. - К.: Новий світ., 2003. – 274 с.
5. Журнал “Гостиничный и ресторанный бизнес”
6. Журнал “Турбизнес”
7. Журнал “Туризм: практика, проблемы, перспективы”
8. Каталоги готелів, туристських підприємств

2.12.4. Ресурси мережі Інтернет:

www.hotels.net

www.hotel.ua

www.hotel.com

www.hotel.com.ua

www.hotel-ukraine.com

www.tourism.gov.ua

Навчальне видання

Андренко Ірина Борисівна

ДІЛОВИЙ ТУРИЗМ

Програма і робоча програма навчальної дисципліни
(для студентів 5 курсу денної форми навчання
спеціальностей “Готельне господарство” “Туризм”
напрямку підготовки 0504 “Туризм”).

Комп’ютерний набір і верстка: І.Б. Андренко

План 2009, поз. 693 Р

Підп. до друку 21.12.2010 р.

Друк на ризографі

Тираж 10 пр.

Формат 60х84 1/16

Ум. друк. арк. 1,9

Зам. № 6078

Видавець і виготовлювач:

Харківська національна академія міського господарства,
вул. Революції, 12, Харків, 61002

Електронна адреса: rectorat@ksame.kharkov.ua

Свідоцтво суб’єкта видавничої справи: ДК №731 від 19.12.2001